

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Dasar Teoritik.....	18
1. Kebijakan Publik	18
a. Pengertian Kebijakan Publik	18
b. Analisis Kebijakan Publik	22
c. Tahapan Kebijakan Publik	23
d. Implementasi Kebijakan Publik	25
e. Evaluasi Kebijakan Publik	33

2. Pelayanan Publik	43
a. Definisi Pelayanan Publik	43
b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	45
3. Inovasi Pelayanan Publik	46
4. Jelita sebagai Inovasi Pelayanan Publik	51
C. Kerangka Pemikiran.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Fokus Penelitian.....	57
C. Lokasi dan Situs Penelitian	58
D. Sumber Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Instrumen Penelitian	63
G. Analisis Data.....	63
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Triangulasi	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	68
1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo.....	68
a. Sejarah Kabupaten Probolinggo.....	68
b. Letak Geografis Kabupaten Probolinggo.....	69
c. Kondisi Demografi.....	71
2. Gambaran Umum Kecamatan Dringu Kabupatn Probolinggo	72
a. Kondisi Geografis Kecamatan Dringu	72
b. Kondisi Demografi Kecamatan Dringu	74
3. Gambaran Umum Kantor Kecamatan	
Dringu Kabupaten Probolinggo	75
a. Visi dan Misi Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.....	75
b. Struktur Organisasi.....	75
c. Komitmen Bersama Pimpinan dan Staf Kecamatan Dringu.....	76

d. Maklumat Pelayanan Kecamatan Dringu.....	77
e. Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu	78
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	82
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	121
1. Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo	121
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.....	129
BAB V PENUTUP.....	135
A. Kesimpulan	135
B. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	142